

日研トータルソーシングにて、『AI コンシェルジュ®』を活用した テクニカルサポートの自動受付を開始

USEN-NEXT GROUPの株式会社 TACT（本店：東京都品川区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下、当社）は、日研トータルソーシング株式会社（本社：東京都大田区、代表取締役社長：清水 浩二、以下、日研トータルソーシング）へ音声認識による電話自動応答サービス『AI コンシェルジュ®』を提供しました。日研トータルソーシングは、11月からロボティクス事業部のカスタマー向けテクニカルサポートの自動受付を開始しました。



■背景

日研トータルソーシングでは、製造業を中心とした専門技術を要する業界に対し、主事業である人材派遣や業務請負のほかにも、そのノウハウを生かしたロボティクス事業を行っています。具体的には、工場の自動化や協働ロボットの導入などを検討している企業を対象に、パートナー企業と連携し、導入シミュレーションの提示、仕様書の作成代行、実機のセッティング、トレーニングなど、ロボットに関するトータルソリューションを提供しています。

これまでのカスタマー対応については、ユーザーごとに情報を共有・管理できるカスタマーシステムを通じて、日研トータルソーシングのフィールドエンジニアがトラブルを把握・対応などを行う仕組みを構築していました。しかし、工場などは24時間体制で稼働しているケースも少なくないため、フィールドエンジニアが電話を受けられない場面や夜間などでの対応が課題となっていました。

そこで今回、人の話した声を認識して自動受付が可能な当社の『AI コンシェルジュ®』を導入し、テクニカルサポートの自動受付を開始することとなりました。

※『AI コンシェルジュ®』：<https://www.tactinc.jp/ai>

■期待される効果

(1) ユーザーの利便性向上を図り、適切なサポート体制構築
ユーザー関係者は深夜や休日に関係なく、「24時間 365日」いつでも好きなタイミングで電話やチャットを使用して連絡・相談することが可能になります。また、部品発注などもAIとの対話やチャットボット機能で完結できるようになるほか、フィールドエンジニアによる対応が必要な場合は、電話番号などから顧客情報を把握し、担当者まで自動転送される仕組みのため、相談内容に応じた適切なサポート体制を構築できるようになります。

(2) 蓄積されるデータをもとに認識制度が向上、情報共有も迅速化

AI に寄せられた相談内容は自動でデータ化され、蓄積された内容をもとにその認識精度が向上します。相談内容に応じて自動で回答することも可能になります。また、カスタマーシステムと連携しているため、担当者が相談内容などを迅速に把握、対応できるほか、対応事例は AI による機械学習によって蓄積されるので、類似のトラブルが発生したときの対処法としてユーザーに提示されるようになり、より迅速に解決策を届けられるようになります。

■『AI コンシェルジュ®』によるテクニカルサポートの自動受付について

『AI コンシェルジュ®』は、企業などのコールセンターにおける問い合わせ対応や商品の申し込み受付（受注）、販売などの業務を AI が自動応答するサービスです。今回のテクニカルサポート受付では、お客様が電話をかけると、AI から「名前」「電話番号」「問い合わせ内容」に関する質問があり、その回答をリアルタイムで音声認識します。『AI コンシェルジュ®』が認識した内容からカスタマーシステムへ連携し、お客様の契約内容を確認した上で最適な対応を行います。お問い合わせ内容は、全て音声やテキストのデータとして残り、それを後から確認することも可能です。これにより、フィールドエンジニアが対応できない早朝や深夜、休日でも「24 時間 365 日」電話やチャットによる対応が可能になり、また待ち時間なく自動で受付できるようになります。

※『AI コンシェルジュ®』：<https://www.tactinc.jp/ai>

今後も当社は、AI や新しいテクノロジーを用いて利便性の向上を目指し、サービスの拡充を進めてまいります。

■日研トータルソーシング株式会社について

会社名：日研トータルソーシング株式会社

代表者：代表取締役社長 清水 浩二

設立：1981 年 4 月 1 日

本部：〒144-0051 東京都大田区西蒲田 7-23-3 日研第一ビル

URL：<https://www.nikken-totalsourcing.jp/>

■株式会社 TACT について

会社名：株式会社 TACT

代表者：代表取締役社長 溝辺 和広

設立：2010 年 12 月 10 日

本店：〒141-0021 東京都品川区上大崎 3-1-1 目黒セントラルスクエア

東京本社：〒150-0001 東京都渋谷区神宮前 1 丁目 3 番 10 号 田村駒東京本社ビル 5F

URL：<https://www.tactinc.jp>

*本プレスリリースに記載されている社名および製品名などは、当社の商標または登録商標です。

【お客様からのお問い合わせ先】

株式会社 TACT AI ソリューション事業部 長谷川

<https://www.tactinc.jp/contact>

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS

グループ企画推進部 グループ PR 課 櫻井

TEL：03-6823-2010 E-MAIL：unhdpr@usen-next.jp